



# การสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ในงานด้านต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน  
กลุ่มติดตามประเมินผล  
สิงหาคม 2563

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กรมคุมประพฤติ ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการในงานด้านต่างๆ ของกรมคุมประพฤติ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2547 เป็นต้นมา เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาประกอบการจัดทำตัวชี้วัด การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร รวมทั้งปรับปรุง/แก้ไขการปฏิบัติงานของกรมคุมประพฤติให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กรมคุมประพฤติ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ด้วยระบบ Application บนมือถือของผู้รับบริการ โดยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ระหว่างวันที่ 1 เมษายน-30 มิถุนายน 2563 สรุปรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

### - ขั้นตอนการสำรวจ

#### 1. กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ทำการสำรวจประกอบด้วย ผู้พิพากษา คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน (อาสาสมัครคุมประพฤติ, สมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน, หน่วยงานภาคีการทำงานบริการสังคม) และผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ (จำเลย ผู้เสียหาย พยาน ครอบครัว ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์ ผู้ถูกคุมความประพฤติ ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ และผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ)

#### 2. กำหนดวิธีการและระยะเวลาในการสำรวจ

สำนักงานคุมประพฤติทั่วประเทศ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกรมคุมประพฤติ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับบริการกำหนดให้สำรวจผู้รับบริการทุกคนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานคุมประพฤติทั่วประเทศ ในช่วงวันที่ 1 เมษายน-30 มิถุนายน 2563 ส่วนกลุ่มคณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด กลุ่มคณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และกลุ่มผู้พิพากษา กำหนดให้สำรวจด้วยการส่งแบบสำรวจไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยตรง จากการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานต่างๆ พบว่า ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับวัตถุประสงค์และความต้องการของแต่ละหน่วยงานเป็นสำคัญ ซึ่งการเก็บข้อมูลโดยไม่กำหนดจำนวนกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่จะเก็บข้อมูลประมาณ 1-2 เดือน

#### 3. จัดทำ QR Code แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

QR Code แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกรมคุมประพฤติ 2563 มีทั้งหมด 5 แบบ ประกอบด้วย แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้พิพากษา แบบสำรวจความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด แบบสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ

#### 4. จัดส่ง QR Code แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไปยังสำนักงานคุมประพฤติ ทั่วประเทศ

กองยุทธศาสตร์และแผนงานดำเนินการส่ง QR Code แบบสำรวจฯ ไปยังสำนักงานคุมประพฤติ โดยสำนักงานคุมประพฤติแต่ละแห่งจะส่ง QR Code แบบสำรวจฯ ต่อไปยังคณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพ ผู้ติดยาเสพติด คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก และผู้มีส่วนร่วมในการ ปฏิบัติงาน ส่วนกลุ่มผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ พนักงานคุมประพฤติจะดำเนินการอธิบาย วิธีการดาวน์โหลดและวิธีการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการแต่ละกลุ่มเป้าหมายทราบ และ ขอความร่วมมือให้ดำเนินการตอบแบบสำรวจฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนดข้างต้น ส่วนแบบสำรวจความ พึงพอใจของผู้พิพากษา กองยุทธศาสตร์และแผนงานดำเนินการส่ง QR Code แบบสำรวจฯ ไปยังผู้พิพากษา แต่ละท่านโดยตรง

#### 5. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ

กองยุทธศาสตร์และแผนงานประมวลข้อมูลแบบสำรวจฯ จาก Google Form มาคำนวณทางสถิติ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และเขียนรายงานเสนอผู้บริหาร

##### - ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ผู้พิพากษา คณะอนุกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับ สำนวนคดีต่างๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ในภาพรวมอยู่ที่ ร้อยละ 91.03 หรือ คิดเป็น 5.00 คะแนน

กลุ่มผู้รับบริการที่ทำการสำรวจ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวนทั้งสิ้น 7,972 ราย ประกอบด้วย ผู้พิพากษา จำนวน 124 ราย คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก จำนวน 146 ราย คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด จำนวน 525 ราย ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จำนวน 2,548 ราย และผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ จำนวน 4,629 ราย พบว่า คณะกรรมการพิจารณา พักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก มีความพึงพอใจสูงสุดร้อยละ 94.40 รองลงมาคือคณะอนุกรรมการ ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ร้อยละ 93.30 ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี ร้อยละ 92.00 ผู้พิพากษา ร้อยละ 88.20 ส่วนผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.25 โดยส่วนใหญ่ กลุ่มเป้าหมายข้างต้นได้ 5.00 คะแนน ยกเว้นผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานได้ 4.96 คะแนน

สำหรับประเด็นการให้บริการ พบว่า **ผู้พิพากษา** มีความพึงพอใจต่อรายงานการสืบเสาะที่มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้ประกอบดุลยพินิจในการพิพากษาได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือพอใจ รายงานการสืบเสาะที่มีหัวข้อและรายละเอียดครบถ้วนเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 93.20 และพนักงาน คุมประพฤติปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต คิดเป็นร้อยละ 92.80 **คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ และลดวันต้องโทษจำคุก** มีความพึงพอใจที่ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เมื่อมีการติดต่อประสานงานกับ สำนักงานคุมประพฤติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมามีความพึงพอใจต่อการส่งรายงานอยู่ในกรอบ เวลาที่กฎหมายกำหนด และเนื้อหาของรายงานสืบเสาะข้อเท็จจริงของนักโทษมีความสอดคล้องเป็นเหตุเป็นผล และเพียงพอต่อการพิจารณา คิดเป็นร้อยละ 94.40 เท่ากัน **คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด** มีความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการฯ ในการประสานงาน การต้อนรับ และการอำนวยความสะดวก

สะดวกของเจ้าหน้าที่และผู้เข้าร่วมประชุมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาให้ความสนใจกับความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานฝ่ายเลขานุการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 และร้อยละ 94.00 พอใจรายงานการฟื้นฟูฯ ที่มีเนื้อหาครบถ้วน เพียงพอต่อการวินิจฉัย

**ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน** พบว่า **อาสาสมัครคุมประพฤติ** มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสำนักงานคุมประพฤติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาให้ความสนใจต่อการให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสำนักงานคุมประพฤติ คิดเป็นร้อยละ 90.00 **สมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน** มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสำนักงานคุมประพฤติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมาให้ความสนใจต่อการให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม การรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ และความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม คิดเป็นร้อยละ 89.20 เท่ากัน **หน่วยงานภาคี** มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสำนักงานคุมประพฤติ การให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม และความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 เท่ากัน รองลงมาให้ความสนใจต่อการรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 87.60

ในส่วนของ **ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี** พบว่า **ผู้ถูกคุมความประพฤติ** **ผู้เข้ารับการฟื้นฟู** **ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์** **ครอบครัวของผู้รับบริการ** **พยาน** **ผู้เสียหาย** และ **จำเลย** มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งให้บริการด้วยความสุภาพ กริยา มารยาท น้ำเสียงอ่อนน้อม เป็นกันเอง เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20, 92.00, 93.40, 94.20, 94.60, 94.60 และ 95.60 ตามลำดับ รองลงมาให้ความสนใจต่อการที่เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต คิดเป็นร้อยละ 94.80, 91.60, 93.20, 93.80, 94.20, 93.80 และ 95.40 ตามลำดับ **ผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ** มีความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาให้ความสนใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งให้บริการด้วยความสุภาพ กริยา มารยาท น้ำเสียงอ่อนน้อม เป็นกันเอง เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20

#### **- ความประทับใจ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ**

##### **ผู้พิพากษา**

###### **ความประทับใจต่อสำนักงานคุมประพฤติ**

ผู้พิพากษามีความประทับใจต่อการจัดทำรายงานการสืบเสาะ ซึ่งมีข้อมูลที่ละเอียด รอบคอบ ครบถ้วน ตรงไปตรงมา เสร็จทันตามกำหนดเวลา และเพียงพอต่อการนำมาประกอบดุลพินิจเพื่อกำหนดวิธีการลงโทษ จำเลยอย่างเหมาะสม ตลอดจนประทับใจการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี สามารถติดต่อให้เข้าพบในกรณีเร่งด่วนหรือขัดข้องได้ทันที และมีหนังสือรายงานความคืบหน้าการคุมประพฤติสม่ำเสมอ

###### **ข้อเสนอแนะและความคาดหวังต่อสำนักงานคุมประพฤติ**

แม้ผู้พิพากษามีความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคุมประพฤติค่อนข้างมาก แต่กระนั้นก็ได้มีข้อเสนอแนะให้สำนักงานคุมประพฤติปรับปรุงกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

- รายงานการสืบเสาะ การเขียนรายงานการสืบเสาะ ควรเพิ่มพฤติการณ์การกระทำความผิดจากฝ่ายคู่กรณีของจำเลยให้มากขึ้น เนื่องจากหลายคดีคู่กรณีไม่มีโอกาสมาชี้แจงกับศาลด้วยตนเอง ทำให้ต้องอ้างอิงข้อมูลจากรายงานการสืบเสาะเป็นหลัก การรายงานกรณีผิดเงื่อนไข ไม่ควรให้เกินระยะเวลาคุมประพฤติ หรือใกล้หมดเวลาคุมประพฤติ และควรเสนอเงื่อนไขที่สามารถแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิดอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สำนักงานศาลปรับปรุงแนวทางที่มีอยู่เดิมและกำหนดเงื่อนไขที่เหมาะสมต่อไป

- การคุมคุมประพฤติ ควรกำชับผู้ถูกคุมประพฤติให้มารายงานตัวตามนัด ควรจัดให้มีการทำงานบริการสังคมที่หลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อาทิ การเป็นจิตอาสาในโรงพยาบาล ที่มีประชาชนเข้าไปใช้บริการเป็นจำนวนมาก ขณะที่บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อส่วนรวม ควรเข้มงวดกับผู้ถูกคุมประพฤติคดีมาแล้วซ้ำให้มากกว่านี้ เพื่อไม่ให้กลับไปกระทำความผิดซ้ำอีก และควรมีระบบติดตามแนะนำช่วยเหลือผู้ถูกคุมประพฤติ รวมทั้งส่งเสริมการศึกษาหรืออาชีพให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้กลับตนเป็นคนดีของสังคมได้อย่างแท้จริง

- การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานคุมประพฤติ ควรเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอกับปริมาณงาน รวมทั้งเพิ่มสาขาในจังหวัดที่มีพื้นที่รับผิดชอบกว้างใหญ่ เพื่อให้สามารถแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิดให้ได้ผลจริง และสนับสนุนการทำงานของศาลได้อย่างเต็มที่ โดยการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

## คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษ

### ความประทับใจต่อสำนักงานคุมประพฤติ

คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษ มีความประทับใจต่อการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่สะดวกรวดเร็ว ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ประสานงานให้ความเป็นกันเอง ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ เอกสารค่อนข้างละเอียดและครบถ้วน เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการยุติธรรมเป็นอย่างดี

### ข้อเสนอแนะและความคาดหวังต่อสำนักงานคุมประพฤติ

แม้คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจะมีความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคุมประพฤติค่อนข้างมาก แต่กระนั้นก็ได้มีข้อเสนอแนะให้สำนักงานคุมประพฤติปรับปรุงกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

- การสืบเสาะและพินิจ ควรเร่งรัดการสืบเสาะให้ทันตามกำหนดเวลา โดยเฉพาะกรณีขอความอนุเคราะห์เร่งด่วน ซึ่งยังไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร ผลการสืบเสาะผู้ต้องขัง ควรใช้ได้ทั้งการพักโทษและลดวันต้องโทษ ไม่ควรแยกประเภทกัน เพื่อประโยชน์ของผู้ต้องขัง รวมทั้งควรเร่งรัดการพิจารณาปล่อยตัวหรือการส่งตัวเข้ารับการแก้ไขฟื้นฟูอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

- การจัดทำรายงาน การส่งหลักฐานผู้อุปการะและผู้ต้องขังควรส่งให้ครบถ้วน ส่วนมากจะขาดหลักฐานทางทะเบียนราษฎร และขอให้มีการละเอียดเพิ่มเติมในกรณีที่เป็นคดีในความสนใจของประชาชนหรือคดีอุกฉกรรจ์ตามประกาศกระทรวงยุติธรรม

การพิจารณาพักการลงโทษ/ลดวันต้องโทษ ไม่ควรยึดติดกับข้อสั่งการของกรมมากเกินไป แต่ควรวิเคราะห์ด้วยหลักการและเหตุผล โดยคำนึงถึงการให้โอกาสคน การแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เยียวยา และพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังเฉพาะราย ตามหลักของการจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง เพื่อคืนคนดีสู่สังคมอย่างแท้จริง

การทำงานของสำนักงานคุมประพฤติ เจ้าหน้าที่ที่มีน้อยเกินไป ควรมีเจ้าหน้าที่ที่เป็นพนักงานคุมประพฤติชายเพิ่มขึ้น ควรมีการประชุมร่วมกัน และแจ้งแนวทางการทำงาน เพื่อให้เรือนจำสามารถเข้าใจและทำงานคู่กันแบบหุ้นส่วนได้ ควรพัฒนาระบบการประสานงานผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

## คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

### ความประทับใจต่อสำนักงานคุมประพฤติ

คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด มีความประทับใจต่อเจ้าหน้าที่และผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติ ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรู้ความสามารถ มีความตั้งใจในการทำงาน ตรงเวลา ซื่อสัตย์ สุจริต ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เอาใจใส่ดูแล อำนวยความสะดวกให้เป็นอย่างดี การประสานงาน การจัดประชุม การเตรียมเนื้อหาการประชุม การจัดเตรียมเอกสารในการประชุม การเบิกค่าตอบแทน มีความครบถ้วน รวดเร็ว และตรงเวลา

### ข้อเสนอแนะและความคาดหวังต่อสำนักงานคุมประพฤติ

แม้คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดจะมีความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคุมประพฤติค่อนข้างมาก แต่กระนั้นก็ได้มีข้อเสนอแนะให้สำนักงานคุมประพฤติปรับปรุงกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

- ด้านคณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ควรมีการจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกปี ควรมีการจัดประชุมคณะอนุกรรมการผ่านระบบ zoom เพื่อรับทราบแนวทางและข้อหารือ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการทำงาน

- ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ มีจำนวนมาก สถานที่บำบัดไม่เพียงพอ รัฐบาลควรให้ความสนใจและลงทุนด้านสถานบำบัดให้เพียงพอ ควรมีการทบทวนและพิจารณาแก้ไข พรบ.ฟื้นฟูฯ รวมทั้งวิธีการฟื้นฟูฯ ให้มีความชัดเจน ทันสมัย และสอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน ควรให้ความสำคัญกับการติดตามผู้ผ่านการบำบัดอย่างจริงจัง ตลอดจนควรมีหน่วยงานดูแลเรื่องอาชีพ เพื่อไม่ให้กลับไปใช้ยาเสพติดอีก และควรกำหนดมาตรการในการดำเนินการกับผู้ที่กลับเข้าสู่ระบบการฟื้นฟูฯ ซ้ำหลายครั้ง

- ด้านเจ้าหน้าที่ ควรแจ้งการประชุมล่วงหน้าก่อนจัดการประชุมทุกครั้ง และควรจัดการประชุมให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการบำบัดรักษา

- ด้านกระบวนการทำงานของกรมคุมประพฤติ การรับรายงานตัวโดยฝ่ายปกครองไม่เข้มงวดเท่าที่ควร ทำให้ขาดการติดตามและประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้ไม่เกิดประโยชน์ต่อผู้ผ่านการฟื้นฟู ควรสนับสนุนงบประมาณด้านการบริหารจัดการให้สำนักงานคุมประพฤติระดับจังหวัดให้เพียงพอ เช่น ค่าใช้จ่ายประจำของสำนักงาน ค่าซ่อมแซมอาคารที่ชำรุด วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ควรเพิ่มงบประมาณค่าเบี้ยเลี้ยงการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งตั้งงบประมาณค่าเบี้ยประชุมของประธานและคณะอนุกรรมการฯ ให้สอดคล้องกับเวลาการประชุมให้เพียงพอตลอดทั้งปีงบประมาณ

## ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

### ความประทับใจต่อสำนักงานคุมประพฤติ

ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีความประทับใจกรมคุมประพฤติ ที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สุภาพ มีความรู้ความสามารถ ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายคดี มีความเป็นกันเอง และเอาใจใส่ ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี รวมทั้งให้เกียรติ เคารพนับถือ และให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนร่วมใน

การปฏิบัติงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ให้ความรู้ต่างๆ เป็นอย่างดี การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็ว

### **ข้อเสนอแนะและความคาดหวังต่อสำนักงานคุมประพฤติ**

แม้ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานจะมีความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคุมประพฤติค่อนข้างมาก แต่กระนั้นก็ได้มีข้อเสนอแนะให้สำนักงานคุมประพฤติปรับปรุงกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

- ด้านสวัสดิการ ควรเพิ่มงบประมาณค่าตอบแทน และดูแลสวัสดิการของอาสาสมัครคุมประพฤติให้เพียงพอ เช่น ค่าพาหนะหรือจัดให้มียานพาหนะรับส่ง จัดสวัสดิการกรณีรักษาพยาบาลและกรณีเสียชีวิต เช่นเดียวกับ อ.ส.ม. ของกระทรวงสาธารณสุข การทัศนศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่ายจังหวัดอื่นๆ ควรอบรมพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครคุมประพฤติอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และควรลดหลักเกณฑ์การพิจารณาการให้รับโล่และเครื่องราชแกวอาสาสมัครคุมประพฤติ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

- ด้านการสื่อสาร/การประสานงาน ควรแจ้ง วัน เวลา รับรายงานตัว ตลอดจนการทำกิจกรรมให้ชัดเจน ควรมีช่องทางการติดต่อและการประชุมที่รวดเร็ว เช่น การสื่อสารผ่าน Line การประชุม online เป็นต้น ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข้อมูลข่าวสารให้อาสาสมัครคุมประพฤติทราบอย่างทั่วถึง และควรจัดส่งทางไปรษณีย์ด้วย สำหรับอาสาสมัครคุมประพฤติที่ไม่มีไลน์ส่วนตัว

- ด้านการมีส่วนร่วมกับสำนักงาน ควรมีการกระจายงานให้อาสาสมัครคุมประพฤติอย่างทั่วถึง ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานของอาสาสมัครคุมประพฤติในระดับตำบลอย่างต่อเนื่อง การส่งคนมาทำงานบริการสังคม บางคนก็ปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด บางคนก็มาช้ากว่ากำหนด ขอให้เจ้าหน้าที่ช่วยควบคุมดูแลด้วย

- ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร เนื่องจากปริมาณงานมีมาก ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น และเจ้าหน้าที่ควรแสดงกิริยา การพูดจา อย่างเป็นมิตรกับผู้ถูกคุมความประพฤติ ไม่ควรแสดงกิริยาดุสันไม่เหมาะสมกับผู้ถูกคุมความประพฤติที่มารายงานตัว

- ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ห้องประชุม สถานที่จอดรถคับแคบ ควรปรับปรุงสถานที่รับรายงานตัว ควรมีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง ควรพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัย สอดคล้องกับปัจจุบัน ควรปรับปรุงแผนที่ที่อยู่ของผู้ถูกคุมความประพฤติให้ชัดเจนและถูกต้องพร้อมเบอร์โทรศัพท์ เพื่อให้ติดตามได้ง่าย และควรจัดให้มีอุปกรณ์ให้พร้อมในการทำงานบริการสังคม เช่น ไม้กวาด จอบ คราด เป็นต้น

### **ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี**

#### **ความประทับใจต่อสำนักงานคุมประพฤติ**

ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี มีความประทับใจเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ พูดจาไพเราะ เอาใจใส่ดูแล และเป็นกันเอง คอยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้ชัดเจน การให้บริการสะดวก ตรงต่อเวลา และรวดเร็ว อธิบายขั้นตอนต่างๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย การให้ความรู้ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ จัดระบบคิวผู้มาติดต่อขอรับบริการได้ดี ไม่ต้องรอนาน มีหน้าากอนามัยและแอลกอฮอล์ให้บริการ

#### **ข้อเสนอแนะและความคาดหวังต่อสำนักงานคุมประพฤติ**

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน ควรจัดให้มีการสงเคราะห์ด้านอาชีพ ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารทาง line และควรมีบัตรคิวในการให้บริการ

- ด้านบุคลากร ควรพูดจาให้ไพเราะ ตรงต่อเวลา ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ

- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีสำนักงานเป็นของตนเอง เนื่องจากสถานที่คับแคบ ไม่สะอาด และทรุดโทรม สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ห้องน้ำไม่สะอาดและชำรุด รวมทั้งควรมีที่นั่ง น้ำดื่ม ให้บริการระหว่างรออย่างเพียงพอ



ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย ของกรมคุมประพฤติ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เปรียบเทียบกับร้อยละของความพึงพอใจฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ผู้รับบริการ	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2562
	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	คะแนน	ร้อยละ	ร้อยละ
ภาพรวม	5.00	91.03	90.90
1. ผู้พิพากษา	5.00	88.20	86.20
2. คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก	5.00	94.40	93.60
3. คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด	5.00	93.30	92.60
4. ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	4.96	87.25	91.15
4.1 อาสาสมัครคุมประพฤติ	5.00	89.00	88.80
4.2 สมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน	5.00	89.00	88.60
4.3 หน่วยงานภาคีการทำงานบริการสังคม	5.00	86.80	90.40
4.4 อื่น ๆ	4.84	84.20	96.80
5. ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี (เก็บข้อมูลโดยสำนักงาน)	5.00	92.00	90.95
5.1 จำเลย	5.00	93.40	91.80
5.2 ผู้เสียหาย	5.00	91.40	92.80
5.3 พยาน	5.00	91.80	92.20
5.4 ครอบครัว	5.00	92.00	90.60
5.5 ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์	5.00	90.40	92.00
5.6 ผู้ถูกคุมความประพฤติ	5.00	93.00	92.00
5.7 ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ	5.00	90.60	89.40
5.8 ผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ	5.00	93.40	86.80

ตาราง 2 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ (เฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี)  
ของสำนักงานคุมประพฤติ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2562	
	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
<b>กรุงเทพฯ</b>				
กทม.1	5.00	96.67	5.00	92.38
กทม.2	5.00	90.45	5.00	89.52
กทม.3	5.00	85.38	5.00	94.29
กทม.4	5.00	88.13	5.00	89.05
กทม.5	5.00	87.43		
กทม.6	5.00	89.77		
กทม.7	5.00	91.93	5.00	90.05
กทม.8	5.00	95.18	5.00	100.00
กทม.9	5.00	92.86	5.00	92.67
กทม.10	5.00	94.64	3.43	77.14
กทม.11	5.00	92.01	3.43	77.14
กทม.12	5.00	90.78		
<b>ภาค 1</b>				
สมุทรปราการ	4.00	80.00	4.96	84.81
อยุธยา	5.00	91.66	5.00	93.57
นนทบุรี	5.00	91.21	5.00	89.62
ลพบุรี	5.00	91.73	5.00	93.81
ลพบุรี สาขาชัยบาดาล	4.43	82.14		
สระบุรี	4.65	83.24	5.00	90.48
อ่างทอง	4.92	84.62	5.00	88.16
ปทุมธานี	5.00	88.57	5.00	92.86
ปทุมธานี สาขาธัญบุรี	5.00	89.24		
สิงห์บุรี	5.00	95.43	5.00	93.51
ชัยนาท	5.00	90.95	5.00	92.90
<b>ภาค 2</b>				
ชลบุรี	5.00	92.86	4.76	83.81
จันทบุรี	4.63	83.15	5.00	86.51
ระยอง	2.59	72.93	5.00	87.86
นครนายก	5.00	92.57		
ฉะเชิงเทรา	5.00	94.69	5.00	87.06
ปราจีนบุรี	5.00	91.89		
ปราจีนบุรี สาขาภินทรบุรี	5.00	93.78		
ตราด	4.71	83.57	5.00	88.81
สระแก้ว	5.00	94.29	4.63	83.14

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2562	
	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
<b>ภาค 3</b>				
อุบลราชธานี	4.57	82.86	5.00	91.31
อุบลราชธานี สาขาเดชอุดม	5.00	88.17	5.00	100.00
นครราชสีมา	5.00	89.10	5.00	91.63
นครราชสีมา สาขาสีคิ้ว	4.76	83.81	5.00	91.43
นครราชสีมา สาขาบัวใหญ่	5.00	100.00	5.00	95.07
นครราชสีมา สาขาพิมาย	4.48	82.38	5.00	97.14
สุรินทร์	5.00	88.05	5.00	85.49
บุรีรัมย์	5.00	89.02	5.00	95.71
บุรีรัมย์ สาขานางรอง	5.00	91.93	5.00	100.00
ศรีสะเกษ	5.00	90.91	5.00	87.06
ศรีสะเกษ สาขากันทรลักษ์	5.00	86.86	5.00	90.00
ยโสธร	5.00	92.73	5.00	100.00
อำนาจเจริญ	5.00	92.57	5.00	89.80
ชัยภูมิ	5.00	86.86	4.79	83.93
ชัยภูมิ สาขาภูเขียว	5.00	89.69	5.00	89.14
<b>ภาค 4</b>				
อุดรธานี	5.00	92.30	5.00	92.04
ขอนแก่น	5.00	89.04	5.00	89.39
ขอนแก่น สาขาชุมแพ	5.00	92.86	5.00	87.35
ขอนแก่น สาขาพล	5.00	87.76	5.00	98.86
มหาสารคาม	5.00	91.43	5.00	87.14
มหาสารคาม สาขาพยัคฆภูมิพิสัย	5.00	93.90	3.14	75.71
สกลนคร	5.00	93.65	5.00	88.24
ร้อยเอ็ด	5.00	91.20	5.00	94.29
กาฬสินธุ์	5.00	88.00	4.23	81.14
มุกดาหาร	5.00	87.00	5.00	91.43
บึงกาฬ	3.77	78.86	5.00	95.87
หนองบัวลำภู	5.00	88.89	4.00	80.00
นครพนม	4.94	84.71	5.00	85.47
เลย	5.00	91.67	3.43	77.14
หนองคาย	5.00	90.62		
<b>ภาค 5</b>				
เชียงใหม่	5.00	97.24	5.00	91.69
เชียงใหม่ สาขาฝาง	5.00	94.52		
เชียงใหม่ สาขาฮอด	5.00	93.33		
เชียงใหม่ สาขาเวียง	5.00	91.84	5.00	93.76
เชียงใหม่ สาขาเวียง	5.00	95.76	5.00	92.81
เชียงใหม่ สาขาเวียงป่าเป้า	5.00	85.63	5.00	98.10

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2562	
	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
ลำปาง	5.00	93.78	5.00	90.43
แพร่	5.00	91.71	4.98	84.88
พะเยา	5.00	97.89	5.00	91.43
พะเยา สาขาเชียงคำ	5.00	90.29	5.00	85.71
แม่ฮ่องสอน	5.00	91.90	5.00	100.00
ลำพูน	5.00	87.70	5.00	89.80
น่าน	5.00	91.82	3.71	78.57
<b>ภาค 6</b>				
นครสวรรค์	5.00	93.08	5.00	93.95
พิษณุโลก	5.00	89.44	5.00	90.86
พิษณุโลก สาขานครไทย	5.00	94.29	5.00	91.43
กำแพงเพชร	5.00	94.82	5.00	90.15
สุโขทัย	5.00	94.86	5.00	90.55
สุโขทัย สาขาสวรรคโลก	5.00	91.71	5.00	90.29
เพชรบูรณ์	5.00	91.53	5.00	93.21
เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก	5.00	94.10	5.00	96.19
เพชรบูรณ์ สาขาวิเชียรบุรี	5.00	94.29	5.00	91.95
พิจิตร	5.00	94.37	5.00	93.19
ตาก	5.00	93.74	5.00	92.27
ตาก สาขาแม่สอด	5.00	90.57	3.43	77.14
อุทัยธานี	5.00	89.16	5.00	90.15
อุตรดิตถ์	5.00	96.46	5.00	97.97
<b>ภาค 7</b>				
นครปฐม	5.00	86.49	5.00	88.33
สุพรรณบุรี	5.00	92.61	5.00	88.83
กาญจนบุรี	5.00	94.54	5.00	97.14
เพชรบุรี	5.00	92.68	5.00	90.23
ประจวบคีรีขันธ์	4.86	84.29	5.00	88.57
ประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน	5.00	93.77	5.00	88.91
ราชบุรี	5.00	88.86	5.00	89.80
สมุทรสงคราม	5.00	89.64	5.00	95.24
สมุทรสาคร	1.00	42.86		
<b>ภาค 8</b>				
นครศรีธรรมราช	5.00	91.73	5.00	91.05
นครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	5.00	98.13	5.00	92.64
ภูเก็ต	5.00	86.67	5.00	87.90
สุราษฎร์ธานี	5.00	93.97	5.00	91.73
สุราษฎร์ธานี สาขาไชยา	5.00	91.07	5.00	87.62
สุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย	5.00	95.93	5.00	91.92

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2562	
	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
ชุมพร	5.00	89.22	5.00	90.18
ชุมพร สาขาหลังสวน	5.00	93.70	5.00	88.57
กระบี่	5.00	94.29	5.00	91.90
ระนอง	5.00	99.05	5.00	89.91
พังงา	5.00	91.01	5.00	93.93
<b>ภาค 9</b>				
สงขลา	5.00	87.41	5.00	91.07
สงขลา สาขานาทวี	5.00	95.30	5.00	95.04
ตรัง	5.00	89.41	5.00	86.71
พัทลุง	5.00	85.36	5.00	90.18
ยะลา	5.00	94.66	5.00	93.22
นราธิวาส	4.14	80.71	5.00	92.97
ปัตตานี	4.22	81.10	5.00	85.00
สตูล	5.00	94.63	5.00	93.46
ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด				
ศูนย์ฟื้นฟูฯ ลาดหลุมแก้ว	5.00	88.38		
ศูนย์ฟื้นฟูฯ ปัตตานี	5.00	87.87		

หมายเหตุ : 1.เกณฑ์คะแนน ดังนี้ ระดับ 1 2 3 4 5  
ร้อยละ 65 70 75 80 85

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงาน	ระดับความพึงพอใจ									
	คณะอนุกรรมการฟื้นฟูฯ		คณะกรรมการพักโทษ		ผู้มีส่วนร่วม		ผู้รับบริการ		ผู้พิพากษา	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
<b>กรุงเทพฯ</b>										
กทม.1	5.00	95.56	5.00	100.00	4.65	83.27	5.00	96.67	3.50	77.50
กทม.2	5.00	97.78	5.00	100.00	5.00	91.45	5.00	90.45	4.25	81.25
กทม.3	5.00	96.11	5.00	100.00	5.00	87.51	5.00	85.38	-	-
กทม.4	5.00	91.67	5.00	100.00	5.00	94.32	5.00	88.13	-	-
กทม.5	5.00	99.68	-	-	5.00	85.87	5.00	87.43	-	-
กทม.6	5.00	94.44	-	-	5.00	92.73	5.00	89.77	-	-
กทม.7	5.00	93.70	5.00	87.50	5.00	85.45	5.00	91.93	-	-
กทม.8	5.00	93.33	5.00	100.00	4.95	84.74	5.00	95.18	-	-
กทม.9	5.00	98.52	-	-	5.00	87.94	5.00	92.86	3.00	75.00
กทม.10	5.00	98.15	-	-	5.00	90.00	5.00	94.64	-	-
กทม.11	-	-	-	-	5.00	86.91	5.00	92.01	5.00	100.00
กทม.12	-	-	4.00	80.00	4.20	81.02	5.00	90.78	-	-
<b>ภาค 1</b>										
สมุทรปราการ	-	-	-	-	-	-	4.00	80.00	5.00	92.50
อยุธยา	5.00	89.78	-	-	5.00	89.61	5.00	91.66	5.00	95.00
นนทบุรี	-	-	-	-	-	-	5.00	91.21	4.00	80.00
ลพบุรี	5.00	90.79	5.00	100.00	5.00	86.87	5.00	91.73	3.50	77.50
ลพบุรี สาขาชัยบาดาล	-	-	5.00	93.33	5.00	94.55	4.43	82.14	5.00	97.50
สระบุรี	5.00	92.22	5.00	96.25	4.55	82.73	4.65	83.24	-	-
อ่างทอง	5.00	91.11	3.00	75.00	5.00	91.82	4.92	84.62	-	-
ปทุมธานี	5.00	86.67	-	-	4.89	84.47	5.00	88.57	-	-
ปทุมธานี สาขาธัญบุรี	-	-	-	-	5.00	87.27	5.00	89.24	5.00	92.50
สิงห์บุรี	4.59	82.96	5.00	90.00	5.00	96.36	5.00	95.43	-	-
ชัยนาท	5.00	94.92	-	-	5.00	88.48	5.00	90.95	-	-
<b>ภาค 2</b>										
ชลบุรี	5.00	95.56	-	-	4.64	83.22	5.00	92.86	-	-
จันทบุรี	5.00	94.67	5.00	100.00	4.07	80.34	4.63	83.15	5.00	95.00
ระยอง	5.00	92.10	4.00	80.00	5.00	86.92	2.59	72.93	-	-
นครนายก	5.00	92.78	5.00	100.00	5.00	89.09	5.00	92.57	-	-
ฉะเชิงเทรา	5.00	96.83	5.00	100.00	-	-	5.00	94.69	5.00	91.25
ปราจีนบุรี	5.00	98.22	-	-	4.65	83.27	5.00	91.89	4.83	84.17
ปราจีนบุรี สาขาบินทร์บุรี	5.00	97.78	5.00	100.00	5.00	91.82	5.00	93.78	5.00	98.75
ตราด	5.00	93.89	5.00	87.50	4.94	84.68	4.71	83.57	5.00	95.00
สระแก้ว	5.00	94.44	5.00	100.00	5.00	86.42	5.00	94.29	-	-
<b>ภาค 3</b>										
อุบลราชธานี	5.00	88.89	-	-	4.60	82.99	4.57	82.86	5.00	88.33
อุบลราชธานี สาขาเดชอุดม	5.00	92.59	-	-	5.00	86.14	5.00	88.17	5.00	85.83
นครราชสีมา	5.00	94.95	5.00	95.00	3.86	79.32	5.00	89.10	3.50	77.50
นครราชสีมา สาขาสีคิ้ว	5.00	92.00	5.00	92.00	4.76	83.79	4.76	83.81	-	-
นครราชสีมา สาขาบัวใหญ่	4.89	84.44	5.00	100.00	5.00	95.91	5.00	100.00	-	-
นครราชสีมา สาขาพิมาย	5.00	93.70	-	-	4.28	81.41	4.48	82.38	-	-
สุรินทร์	5.00	96.19	5.00	100.00	4.45	82.27	5.00	88.05	5.00	90.00
บุรีรัมย์	5.00	94.29	5.00	100.00	4.59	82.95	5.00	89.02	5.00	86.25
บุรีรัมย์ สาขานางรอง	5.00	95.56	5.00	90.00	4.61	83.03	5.00	91.93	5.00	86.25
ศรีสะเกษ	5.00	96.19	5.00	100.00	5.00	87.27	5.00	90.91	5.00	87.50

สำนักงาน	ระดับความพึงพอใจ									
	คณะกรรมการฟื้นฟูฯ		คณะกรรมการฯพักโทษ		ผู้มีส่วนร่วม		ผู้รับบริการ		ผู้พิพากษา	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
ศรีสะเกษ สาขาถิ่นตรลักษณ์	5.00	98.89	-	-	4.79	83.94	5.00	86.86	5.00	91.25
ยโสธร	5.00	91.11	5.00	100.00	3.45	77.27	5.00	92.73	5.00	85.00
อำนาจเจริญ	5.00	92.22	5.00	100.00	5.00	88.75	5.00	92.57	4.00	80.00
ชัยภูมิ	5.00	93.33	5.00	100.00	5.00	86.40	5.00	86.86	5.00	97.50
ชัยภูมิ สาขาภูเขียว	5.00	86.67	5.00	95.00	-	-	5.00	89.69	-	-
<b>ภาค 4</b>										
อุดรธานี	5.00	87.30	3.00	75.00	5.00	89.14	5.00	92.30	5.00	88.50
ขอนแก่น	5.00	92.78	5.00	100.00	5.00	85.45	5.00	89.04	-	-
ขอนแก่น สาขาชุมแพ	5.00	97.04	-	-	5.00	100.00	5.00	92.86	-	-
ขอนแก่น สาขาพล	5.00	91.11	5.00	100.00	5.00	86.55	5.00	87.76	-	-
มหาสารคาม	5.00	86.67	5.00	85.00	5.00	85.99	5.00	91.43	5.00	92.50
มหาสารคาม สาขาพยัคฆภูมิพิสัย	5.00	94.81	4.00	80.00	5.00	87.50	5.00	93.90	-	-
สกลนคร	3.78	78.89	4.00	80.00	4.57	82.83	5.00	93.65	-	-
ร้อยเอ็ด	5.00	89.44	5.00	100.00	4.32	81.60	5.00	91.20	5.00	97.50
กาฬสินธุ์	5.00	92.00	5.00	85.00	-	-	5.00	88.00	4.00	80.00
มุกดาหาร	5.00	90.74	5.00	100.00	5.00	95.15	5.00	87.00	-	-
บึงกาฬ	5.00	92.22	5.00	97.50	5.00	88.18	3.77	78.86	5.00	100.00
หนองบัวลำภู	5.00	98.22	5.00	95.00	5.00	90.29	5.00	88.89	5.00	86.67
นครพนม	5.00	96.11	5.00	90.00	5.00	90.51	4.94	84.71	2.00	70.00
เลย	5.00	94.44	4.00	80.00	5.00	89.39	5.00	91.67	-	-
หนองคาย	5.00	97.78	4.00	80.00	5.00	90.91	5.00	90.62	5.00	85.00
<b>ภาค 5</b>										
เชียงใหม่	5.00	99.26	5.00	97.50	4.90	84.48	5.00	97.24	4.50	82.50
เชียงใหม่ สาขาฝาง	4.74	83.70	-	-	5.00	90.91	5.00	94.52	-	-
เชียงใหม่ สาขาฮอด	-	-	-	-	5.00	95.15	5.00	93.33	-	-
เชียงใหม่ สาขาหางดง	5.00	96.00	5.00	95.00	5.00	85.07	5.00	91.84	3.83	79.17
เชียงใหม่ สาขาหางดง	5.00	93.33	5.00	95.00	5.00	96.26	5.00	95.76	-	-
เชียงใหม่ สาขาเวียงป่าเป้า	-	-	-	-	5.00	93.64	5.00	85.63	-	-
ลำปาง	5.00	92.44	5.00	95.00	5.00	86.09	5.00	93.78	5.00	95.83
แพร่	5.00	96.83	3.00	75.00	5.00	85.00	5.00	91.71	5.00	96.25
พะเยา	5.00	90.16	-	-	5.00	89.80	5.00	97.89	4.00	80.00
พะเยา สาขาเชียงคำ	-	-	5.00	95.00	4.98	84.90	5.00	90.29	-	-
แม่ฮ่องสอน	5.00	92.70	5.00	100.00	5.00	96.36	5.00	91.90	5.00	87.50
ลำพูน	5.00	100.00	-	-	-	-	5.00	87.70	-	-
น่าน	5.00	94.44	5.00	90.00	5.00	89.09	5.00	91.82	5.00	98.75
<b>ภาค 6</b>										
นครสวรรค์	5.00	86.30	-	-	5.00	88.46	5.00	93.08	5.00	92.50
พิษณุโลก	5.00	94.32	5.00	90.00	5.00	85.23	5.00	89.44	5.00	85.83
พิษณุโลก สาขานครไทย	-	-	-	-	5.00	92.73	5.00	94.29	-	-
กำแพงเพชร	5.00	97.78	5.00	95.00	5.00	89.87	5.00	94.82	5.00	97.50
สุโขทัย	5.00	88.89	5.00	90.00	5.00	87.58	5.00	94.86	5.00	90.83
สุโขทัย สาขาสวรรค์โลก	5.00	95.56	5.00	90.00	5.00	85.90	5.00	91.71	-	-
เพชรบูรณ์	5.00	94.22	5.00	97.50	5.00	92.12	5.00	91.53	5.00	86.25
เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก	5.00	97.78	-	-	5.00	88.66	5.00	94.10	-	-
เพชรบูรณ์ สาขาวิเชียรบุรี	-	-	-	-	4.36	81.82	5.00	94.29	-	-
พิจิตร	-	-	5.00	95.00	-	-	5.00	94.37	5.00	88.75
ตาก	5.00	95.56	5.00	100.00	5.00	87.79	5.00	93.74	5.00	87.50

สำนักงาน	ระดับความพึงพอใจ									
	คณะกรรมการฟื้นฟูฯ		คณะกรรมการฯพักโทษ		ผู้มีส่วนร่วม		ผู้รับบริการ		ผู้พิพากษา	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
ตาก สาขาแม่สอด	5.00	97.22	5.00	100.00	5.00	95.04	5.00	90.57	-	-
อุทัยธานี	3.44	77.22	5.00	87.50	5.00	85.79	5.00	89.16	5.00	100.00
อุตรดิตถ์	5.00	96.00	5.00	100.00	5.00	90.26	5.00	96.46	5.00	92.50
<b>ภาค 7</b>										
นครปฐม	-	-	5.00	100.00	3.80	79.01	5.00	86.49	5.00	89.00
สุพรรณบุรี	4.15	80.74	5.00	100.00	4.87	84.36	5.00	92.61	-	-
กาญจนบุรี	5.00	94.60	5.00	100.00	4.90	84.52	5.00	94.54	-	-
เพชรบุรี	5.00	92.00	5.00	100.00	5.00	92.73	5.00	92.68	4.50	82.50
ประจวบคีรีขันธ์	5.00	95.11	-	-	5.00	86.36	4.86	84.29	4.50	82.50
ประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน	-	-	-	-	4.82	84.11	5.00	93.77	-	-
ราชบุรี	5.00	96.44	5.00	100.00	5.00	96.36	5.00	88.86	5.00	85.00
สมุทรสงคราม	5.00	100.00	5.00	95.00	-	-	5.00	89.64	-	-
สมุทรสาคร	-	-	5.00	90.00	5.00	86.04	1.00	42.86	5.00	88.75
<b>ภาค 8</b>										
นครศรีธรรมราช	5.00	98.41	5.00	98.75	5.00	97.73	5.00	91.73	5.00	95.00
นครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	5.00	100.00	5.00	92.50	5.00	94.96	5.00	98.13	-	-
ภูเก็ต	5.00	95.11	5.00	100.00	5.00	87.30	5.00	86.67	5.00	90.00
สุราษฎร์ธานี	5.00	99.26	5.00	85.00	4.98	84.89	5.00	93.97	4.00	80.00
สุราษฎร์ธานี สาขาไชยา	5.00	96.30	-	-	5.00	91.64	5.00	91.07	-	-
สุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย	5.00	97.41	5.00	100.00	5.00	99.09	5.00	95.93	-	-
ชุมพร	5.00	92.89	5.00	100.00	5.00	86.38	5.00	89.22	5.00	96.67
ชุมพร สาขาหลังสวน	5.00	94.67	5.00	100.00	5.00	92.00	5.00	93.70	5.00	97.50
กระบี่	5.00	96.89	-	-	4.36	81.82	5.00	94.29	-	-
ระนอง	5.00	90.37	4.00	80.00	5.00	88.86	5.00	99.05	4.50	82.50
พังงา	5.00	91.85	5.00	100.00	5.00	86.70	5.00	91.01	5.00	88.75
<b>ภาค 9</b>										
สงขลา	5.00	96.19	5.00	88.33	5.00	89.28	5.00	87.41	5.00	86.00
สงขลา สาขานาทวี	5.00	92.22	5.00	100.00	5.00	87.71	5.00	95.30	-	-
ตรัง	5.00	92.59	5.00	100.00	5.00	90.71	5.00	89.41	5.00	87.50
พัทลุง	5.00	93.33	-	-	5.00	89.82	5.00	85.36	5.00	92.50
ยะลา	5.00	87.94	5.00	90.00	5.00	97.31	5.00	94.66	5.00	90.50
นราธิวาส	5.00	95.56	5.00	90.00	4.44	82.18	4.14	80.71	-	-
ปัตตานี	5.00	86.67	-	-	5.00	87.88	4.22	81.10	5.00	87.50
สตูล	5.00	93.78	-	-	5.00	97.30	5.00	94.63	-	-
<b>ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด</b>										
ศูนย์ฟื้นฟูฯ ลาดหลุมแก้ว	5.00	97.78	5.00	85.00	2.86	74.32	5.00	88.38	-	-
ศูนย์ฟื้นฟูฯ ปัตตานี	-	-	-	-	-	-	5.00	87.87	-	-

หมายเหตุ เกณฑ์คะแนน ดังนี้ ระดับ 1 2 3 4 5  
ร้อยละ 65 70 75 80 85



ตาราง 4 ร้อยละของผู้พิพากษา จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ น้อย	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ มาก		
<b>1. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานคุมประพฤติ</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.3</b>	<b>41.7</b>	<b>58.1</b>	<b>4.58</b>	
1) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต				36.3	63.7	4.64	0.48
2) มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมในการปฏิบัติงาน				41.1	58.9	4.59	0.49
3) ใช้หลักวิชาการในการวิเคราะห์ข้อมูลในการเสนอความเห็น			0.8	47.6	51.6	4.51	0.52
<b>2. ความพึงพอใจต่อรายงานสืบเสาะและพินิจ</b>	<b>0.3</b>	<b>0.5</b>	<b>4.6</b>	<b>38.2</b>	<b>56.4</b>	<b>4.50</b>	
1) รายงานการสืบเสาะมีหัวข้อและรายละเอียดครบถ้วน เพียงพอ				33.9	66.1	4.66	0.48
2) รายงานการสืบเสาะมีคุณภาพ นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ ในการพิพากษาได้				32.3	67.7	4.68	0.47
3) ระยะเวลาในการส่งรายงานการสืบเสาะมีความเหมาะสม	0.8	1.6	13.7	48.4	35.5	4.16	0.78
<b>3. ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการคุมความประพฤติ</b>	<b>0.0</b>	<b>0.8</b>	<b>10.1</b>	<b>63.3</b>	<b>25.8</b>	<b>4.15</b>	
1) ผู้กระทำผิดได้รับการควบคุมดูแลให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด			7.3	58.9	33.9	4.27	0.59
2) ผู้กระทำผิดได้รับการแก้ไขฟื้นฟูให้กลับตนเป็นคนดี		1.6	12.9	67.7	17.7	4.02	0.61
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>0.1</b>	<b>0.4</b>	<b>5.0</b>	<b>47.7</b>	<b>46.8</b>	<b>4.41</b>	
<b>ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)</b>						<b>(88.20 : 5.00)</b>	

ตาราง 5 ร้อยละของคณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก จำแนกตามระดับความพึงพอใจ  
ในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	พอใจ น้อย	พอใจ	พอใจ มาก		
<b>1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ</b>	0.0	0.0	0.4	27.4	72.3	4.72	
1) การส่งรายงานอยู่ในกรอบเวลาที่กฎหมายกำหนด			0.7	26.7	72.6	4.72	0.47
2) เนื้อหาของรายงานสืบเสาะข้อเท็จจริงของนักโทษมีความ สอดคล้อง เป็นเหตุเป็นผล และเพียงพอต่อการพิจารณา				28.1	71.9	4.72	0.45
<b>2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเอกสารการสรุป จากสำนักงานคุมประพฤติ</b>	0.0	0.0	2.1	23.7	74.4	4.72	
1) มีเอกสารประกอบการพิจารณาครบถ้วน			2.1	28.8	69.2	4.67	0.51
2) ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วเมื่อมีการติดต่อประสานงาน กับสำนักงานคุมประพฤติ			2.1	18.5	79.5	4.77	0.47
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	0.0	0.0	1.2	25.5	73.3	4.72	
<b>ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)</b>						<b>(94.40 : 5.00)</b>	

ตาราง 6 ร้อยละของคณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	ไม่พอใจ		พอใจ		พอใจ		
	มาก	ไม่พอใจ	น้อย	พอใจ			
<b>1. ความพึงพอใจต่อเอกสารและข้อมูล</b>	<b>0.1</b>	<b>0.0</b>	<b>0.5</b>	<b>30.2</b>	<b>69.3</b>	<b>4.69</b>	
1) เอกสารประกอบการปล่อยชั่วคราว มีรายละเอียดครบถ้วน เพียงพอต่อการวินิจฉัย	0.2		0.6	30.3	69.0	4.68	0.50
2) รายงานการตรวจพิสูจน์ มีเนื้อหาครบถ้วน เพียงพอต่อการ วินิจฉัย			0.2	31.6	68.2	4.68	0.47
3) รายงานการฟื้นฟูฯ มีเนื้อหาครบถ้วน เพียงพอต่อการวินิจฉัย			0.8	28.6	70.7	4.70	0.48
<b>2. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการแต่งตั้งอนุกรรมการฟื้นฟูฯ</b>	<b>0.4</b>	<b>0.8</b>	<b>4.8</b>	<b>40.4</b>	<b>53.7</b>	<b>4.46</b>	
1) การดำเนินการแต่งตั้งอนุกรรมการฟื้นฟูฯ (ครบวาระ, ลาออก) มีความรวดเร็ว	0.4	0.8	4.8	40.4	53.7	4.46	0.66
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>1.5</b>	<b>25.6</b>	<b>73.1</b>	<b>4.72</b>	
1) ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานฝ่าย เลขานุการฯ			0.4	22.5	77.1	4.77	0.43
2) ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ฝ่ายเลขานุการฯ			2.5	28.6	69.0	4.66	0.52
<b>4. ความพึงพอใจต่อการจัดการประชุม</b>	<b>0.3</b>	<b>0.1</b>	<b>0.6</b>	<b>24.8</b>	<b>74.2</b>	<b>4.73</b>	
1) การกำหนดวันและเวลาในการประชุม มีความเหมาะสม สอดคล้องกับปริมาณงาน	0.6	0.2	1.1	30.7	67.4	4.64	0.58
2) การประสานงาน การต้อนรับ และการอำนวยความสะดวกของ เจ้าหน้าที่แก่ผู้เข้าร่วมประชุม				15.2	84.8	4.85	0.36
3) สถานที่จัดประชุมมีความสะดวก เหมาะสม และถูกสุขลักษณะ	0.2	0.2	0.8	28.4	70.5	4.69	0.52
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>	<b>1.9</b>	<b>30.2</b>	<b>67.6</b>	<b>4.65</b>	
<b>ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)</b>						<b>(93.00 : 5.00)</b>	

ตาราง 7 ร้อยละของผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

(อาสามัครคุมประพฤติ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	ไม่พอใจ		พอใจ		พอใจ		
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	น้อย	มาก			
<b>1. ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร/การประสานงาน</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>	<b>2.0</b>	<b>42.9</b>	<b>54.8</b>	<b>4.52</b>	
1) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงานฯ	0.3	0.1	2.0	37.4	60.2	4.57	0.57
2) การรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ	0.1	0.2	1.9	48.4	49.4	4.47	0.56
<b>2. ความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมกับสำนักงาน</b>	<b>0.1</b>	<b>0.5</b>	<b>4.1</b>	<b>48.6</b>	<b>46.6</b>	<b>4.41</b>	
1) การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน/โครงการ หรือกำหนดนโยบาย	0.1	0.5	3.3	49.1	47.0	4.43	0.59
2) การส่งเสริมบทบาทในการดำเนินกิจกรรมของสำนักงานฯ							
2.1) วิธีการสรรหาผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	0.1	0.6	4.6	50.8	43.9	4.38	0.61
2.2) หลักสูตรการพัฒนาผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	0.2	0.5	3.7	53.0	42.6	4.38	0.60
2.3) วิธีการสร้างแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.2	0.5	5.1	50.3	43.9	4.37	0.63
2.4) การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ และการบันทึกผลงาน	0.1	0.3	4.5	48.3	46.8	4.41	0.60
3) สำนักงานฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.1	0.4	3.5	41.8	54.2	4.50	0.59
4) ความต่อเนื่องในการประสานงานของสำนักงานฯ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.2	0.4	4.3	47.0	48.1	4.43	0.61
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร</b>	<b>0.2</b>	<b>0.5</b>	<b>3.5</b>	<b>48.1</b>	<b>47.8</b>	<b>4.43</b>	
1) ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม		0.5	2.2	44.4	52.9	4.50	0.57
2) ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.3	0.5	4.8	51.8	42.6	4.36	0.62
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>0.2</b>	<b>0.4</b>	<b>3.2</b>	<b>46.5</b>	<b>49.7</b>	<b>4.45</b>	
<b>ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)</b>						<b>(89.00 : 5.00)</b>	

ตาราง 8 ร้อยละของผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

(สมาชิกเครือข่ายฯ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	ไม่พอใจ		พอใจ		พอใจ		
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	น้อย	มาก			
<b>1. ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร/การประสานงาน</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>51.5</b>	<b>48.5</b>	<b>4.49</b>	
1) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงานฯ				49.1	50.9	4.51	0.50
2) การรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ				53.9	46.1	4.46	0.50
<b>2. ความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมกับสำนักงาน</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>2.3</b>	<b>54.5</b>	<b>43.2</b>	<b>4.41</b>	
1) การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน/โครงการ หรือกำหนดนโยบาย			2.4	53.3	44.3	4.42	0.54
2) การส่งเสริมบทบาทในการดำเนินกิจกรรมของสำนักงานฯ							
2.1) วิธีการสรรหาผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน			2.4	52.7	44.9	4.43	0.54
2.2) หลักสูตรการพัฒนาผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน			3.6	54.5	41.9	4.38	0.56
2.3) วิธีการสร้างแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม			2.4	55.7	41.9	4.40	0.54
2.4) การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ และการบันทึกผลงาน			4.2	54.5	41.3	4.37	0.57
3) สำนักงานฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม			0.6	52.7	46.7	4.46	0.51
4) ความต่อเนื่องในการประสานงานของสำนักงานฯ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม			0.6	58.1	41.3	4.41	0.50
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>1.2</b>	<b>53.9</b>	<b>44.9</b>	<b>4.44</b>	
1) ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม			0.6	53.3	46.1	4.46	0.51
2) ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม			1.8	54.5	43.7	4.42	0.53
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>1.2</b>	<b>53.3</b>	<b>45.5</b>	<b>4.45</b>	
<b>ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)</b>						<b>(89.00 : 5.00)</b>	

ตาราง 9 ร้อยละของผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

(หน่วยงานภาคี)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	ไม่พอใจ		พอใจ		พอใจ		
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ น้อย	พอใจ น้อย	พอใจ มาก			
<b>1. ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร/การประสานงาน</b>	<b>0.0</b>	<b>0.2</b>	<b>7.1</b>	<b>46.2</b>	<b>46.5</b>	<b>4.39</b>	
1) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงานฯ		0.4	7.1	45.2	47.3	4.39	0.64
2) การรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ			7.1	47.2	45.7	4.38	0.62
<b>2. ความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมกับสำนักงาน</b>	<b>0.2</b>	<b>0.7</b>	<b>10.0</b>	<b>50.4</b>	<b>38.7</b>	<b>4.27</b>	
1) การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน/โครงการ หรือกำหนดนโยบาย		1.2	11.1	52.4	35.3	4.22	0.68
2) การส่งเสริมบทบาทในการดำเนินกิจกรรมของสำนักงานฯ							
2.1) วิธีการสรรหาผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	0.4	0.8	9.5	53.6	35.7	4.23	0.68
2.2) หลักสูตรการพัฒนาผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	0.4	0.4	10.7	58.7	29.8	4.17	0.66
2.3) วิธีการสร้างแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.4	0.8	10.7	52.4	35.7	4.22	0.70
2.4) การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ และการบันทึกผลงาน			9.5	48.0	42.5	4.33	0.64
3) สำนักงานฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม		0.8	7.1	44.0	48.1	4.39	0.66
4) ความต่อเนื่องในการประสานงานของสำนักงานฯ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม		1.2	11.1	44.0	43.7	4.30	0.71
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร</b>	<b>0.0</b>	<b>0.8</b>	<b>6.9</b>	<b>47.4</b>	<b>44.9</b>	<b>4.36</b>	
1) ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม		0.8	6.3	45.6	47.3	4.39	0.64
2) ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม		0.8	7.5	49.2	42.5	4.33	0.65
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>0.1</b>	<b>0.6</b>	<b>8.0</b>	<b>48.0</b>	<b>43.4</b>	<b>4.34</b>	
<b>ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)</b>						<b>(86.80 : 5.00)</b>	

ตาราง 10 ร้อยละของผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

(อื่นๆ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	ไม่พอใจ		พอใจ		ค่า		
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ น้อย	พอใจ น้อย	พอใจ มาก			
<b>1. ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร/การประสานงาน</b>	<b>0.3</b>	<b>1.0</b>	<b>7.8</b>	<b>53.9</b>	<b>37.2</b>	<b>4.27</b>	
1) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงานฯ	0.6	0.6	7.1	53.5	38.2	4.28	0.68
2) การรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ		1.3	8.4	54.2	36.1	4.25	0.66
<b>2. ความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมกับสำนักงาน</b>	<b>0.4</b>	<b>1.7</b>	<b>11.0</b>	<b>56.0</b>	<b>30.9</b>	<b>4.15</b>	
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน/โครงการ หรือกำหนดนโยบาย	1.3	0.6	11.0	52.9	34.2	4.18	0.75
2) การส่งเสริมบทบาทในการดำเนินกิจกรรมของสำนักงานฯ							
2.1) วิธีการสรรหาผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน		1.9	14.2	56.1	27.8	4.10	0.70
2.2) หลักสูตรการพัฒนาผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	0.6	1.9	11.6	60.0	25.9	4.08	0.71
2.3) วิธีการสร้างแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม		2.6	14.8	56.1	26.5	4.06	0.72
2.4) การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ และการบันทึกผลงาน		1.3	10.3	58.1	30.3	4.17	0.66
3) สำนักงานฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม		1.9	6.5	54.8	36.8	4.26	0.67
4) ความต่อเนื่องในการประสานงานของสำนักงานฯ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.6	1.9	8.4	54.2	34.9	4.21	0.73
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร</b>	<b>1.0</b>	<b>1.3</b>	<b>10.7</b>	<b>50.7</b>	<b>36.5</b>	<b>4.20</b>	
1) ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.6	1.3	9.0	49.0	40.1	4.26	0.73
2) ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม	1.3	1.3	12.3	52.3	32.8	4.14	0.78
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>0.5</b>	<b>1.3</b>	<b>9.8</b>	<b>53.5</b>	<b>34.8</b>	<b>4.21</b>	
<b>ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)</b>						<b>(84.20 : 4.00)</b>	

ตาราง 11 ร้อยละของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

(จำเลย)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	ไม่พอใจ		พอใจ		พอใจ มาก		
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	พอใจ น้อย	พอใจ			
<b>1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.8</b>	<b>20.8</b>	<b>78.4</b>	<b>4.78</b>	
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กริยา มารยาท น้ำเสียง อ่อนน้อม เป็นกันเอง เอาใจใส่ กระตือรือร้น และ เต็มใจให้บริการ			0.7	20.2	79.1	4.78	0.43
2) เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ปฏิบัติงาน อย่างเป็นกลาง ไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด และปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต			0.9	21.4	77.7	4.77	0.44
<b>2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>0.0</b>	<b>0.2</b>	<b>1.1</b>	<b>30.3</b>	<b>68.5</b>	<b>4.67</b>	
1) ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา เสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง		0.2	0.9	27.4	71.5	4.70	0.49
2) มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ บทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของผู้รับบริการ		0.2	0.7	30.8	68.3	4.67	0.50
3) ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์อย่างเหมาะสม		0.2	1.6	32.6	65.6	4.63	0.53
<b>3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>0.4</b>	<b>0.5</b>	<b>3.8</b>	<b>33.7</b>	<b>61.7</b>	<b>4.56</b>	
1) ภายในสำนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ จัดที่นั่งไว้บริการเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด และมีน้ำดื่มบริการ		0.2	2.3	33.1	64.4	4.62	0.55
2) ภายนอกสำนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ ที่จอดรถเพียงพอ ป้าย บอกทางชัดเจน การเดินทางสะดวก	0.7	0.7	5.3	34.3	59.0	4.50	0.69
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>0.1</b>	<b>0.2</b>	<b>1.9</b>	<b>28.3</b>	<b>69.5</b>	<b>4.67</b>	
<b>ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)</b>							<b>(93.40 : 5.00)</b>



ตาราง 12 ร้อยละของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

(ผู้เสียหาย)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ	
	ไม่พอใจ		พอใจ		พอใจ มาก			
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	พอใจ น้อย	พอใจ				
<b>1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.3</b>	<b>28.4</b>	<b>71.3</b>	<b>4.71</b>		
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กริยา มารยาท น้ำเสียง อ่อนน้อม เป็นกันเอง เอาใจใส่ กระตือรือร้น และ เต็มใจให้บริการ					27.2	72.8	4.73	0.45
2) เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ปฏิบัติงาน อย่างเป็นกลาง ไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด และปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต			0.6	29.6	69.8	4.69	0.48	
<b>2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>1.4</b>	<b>34.1</b>	<b>64.5</b>	<b>4.63</b>		
1) ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา เสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง			1.2	33.7	65.1	4.64	0.51	
2) มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ บทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของผู้รับบริการ			1.2	29.6	69.2	4.68	0.49	
3) ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์อย่างเหมาะสม			1.8	39.1	59.1	4.57	0.53	
<b>3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>0.6</b>	<b>1.5</b>	<b>6.5</b>	<b>43.8</b>	<b>47.6</b>	<b>4.37</b>		
1) ภายในสำนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ จัดที่นั่งไว้บริการเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด และมีน้ำดื่มบริการ	0.6	1.2	5.3	43.8	49.1	4.40	0.70	
2) ภายนอกสำนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ ที่จอดรถเพียงพอ ป้าย บอกทางชัดเจน การเดินทางสะดวก	0.6	1.8	7.7	43.8	46.1	4.33	0.75	
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>0.2</b>	<b>0.5</b>	<b>2.7</b>	<b>35.4</b>	<b>61.1</b>	<b>4.57</b>		
<b>ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)</b>							<b>(91.40 : 5.00)</b>	

ตาราง 13 ร้อยละของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

(พยาน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ	
	ไม่พอใจ		พอใจ					
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ น้อย	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ มาก			
<b>1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ</b>	<b>0.1</b>	<b>0.1</b>	<b>0.7</b>	<b>25.6</b>	<b>73.5</b>	<b>4.72</b>		
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กริยา มารยาท น้ำเสียง อ่อนน้อม เป็นกันเอง เอาใจใส่ กระตือรือร้น และ เต็มใจให้บริการ	0.2	0.2	1.0	23.1	75.5	4.73	0.50	
2) เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ปฏิบัติงาน อย่างเป็นกลาง ไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด และปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต			0.4	28.1	71.5	4.71	0.46	
<b>2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>0.1</b>	<b>0.1</b>	<b>1.0</b>	<b>36.0</b>	<b>62.8</b>	<b>4.61</b>		
1) ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา เสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง			0.6	34.5	64.9	4.64	0.49	
2) มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ บทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของผู้รับบริการ		0.2	0.2	37.2	62.4	4.62	0.50	
3) ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์อย่างเหมาะสม	0.2	0.2	2.3	36.2	61.1	4.58	0.57	
<b>3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>0.1</b>	<b>1.5</b>	<b>6.3</b>	<b>39.7</b>	<b>52.5</b>	<b>4.43</b>		
1) ภายในสำนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ จัดที่นั่งไว้บริการเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด และมีน้ำดื่มบริการ			1.0	3.7	39.3	56.0	4.50	0.62
2) ภายนอกสำนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ ที่จอดรถเพียงพอ ป้าย บอทางชัดเจน การเดินทางสะดวก	0.2	1.9	8.9	40.1	48.9	4.36	0.74	
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>0.1</b>	<b>0.6</b>	<b>2.7</b>	<b>33.8</b>	<b>62.9</b>	<b>4.59</b>		
<b>ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)</b>						<b>(91.80 : 5.00)</b>		

ตาราง 14 ร้อยละของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

(ครอบครัว)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	ไม่พอใจ		พอใจ		พอใจ		
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ น้อย	พอใจ น้อย	พอใจ มาก			
<b>1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ</b>	<b>0.2</b>	<b>0.3</b>	<b>0.4</b>	<b>27.8</b>	<b>71.4</b>	<b>4.70</b>	
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กริยา มารยาท น้ำเสียง อ่อนน้อม เป็นกันเอง เอาใจใส่ กระตือรือร้น และ เต็มใจให้บริการ	0.2	0.3	0.2	27.0	72.3	4.71	0.50
2) เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ปฏิบัติงาน อย่างเป็นกลาง ไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด และปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต	0.2	0.2	0.5	28.6	70.5	4.69	0.50
<b>2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>0.3</b>	<b>0.2</b>	<b>1.3</b>	<b>34.8</b>	<b>63.5</b>	<b>4.61</b>	
1) ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา เสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	0.3	0.2	1.9	32.8	64.8	4.62	0.57
2) มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ บทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของผู้รับบริการ		0.3	1.1	34.6	64.0	4.62	0.53
3) ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์อย่างเหมาะสม	0.5	0.2	0.8	36.9	61.6	4.59	0.57
<b>3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>0.6</b>	<b>0.9</b>	<b>3.9</b>	<b>39.7</b>	<b>55.1</b>	<b>4.48</b>	
1) ภายในสำนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ จัดที่นั่งไว้บริการเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด และมีน้ำดื่มบริการ	0.5	0.6	3.1	39.3	56.5	4.51	0.64
2) ภายนอกสำนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ ที่จอดรถเพียงพอ ป้าย บอกรหัสชัดเจน การเดินทางสะดวก	0.6	1.1	4.6	40.0	53.7	4.45	0.69
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>0.3</b>	<b>0.4</b>	<b>1.8</b>	<b>34.1</b>	<b>63.3</b>	<b>4.60</b>	
<b>ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)</b>						<b>(92.00 : 5.00)</b>	

ตาราง 15 ร้อยละของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

(ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	พอใจ น้อย	พอใจ	พอใจ มาก		
<b>1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>	<b>0.9</b>	<b>30.8</b>	<b>68.1</b>	<b>4.67</b>	
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กริยา มารยาท น้ำเสียง อ่อนน้อม เป็นกันเอง เอาใจใส่ กระตือรือร้น และ เต็มใจให้บริการ	0.3	0.3	0.9	28.9	69.6	4.67	0.54
2) เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ปฏิบัติงาน อย่างเป็นกลาง ไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด และปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต			0.9	32.6	66.5	4.66	0.50
<b>2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>0.2</b>	<b>0.3</b>	<b>1.8</b>	<b>41.6</b>	<b>56.0</b>	<b>4.53</b>	
1) ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว ทันท่วงตามกำหนดเวลา เสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง		0.6	1.2	40.4	57.8	4.55	0.56
2) มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ บทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของผู้รับบริการ	0.3	0.3	0.6	39.8	59.0	4.57	0.56
3) ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์อย่างเหมาะสม	0.3		3.7	44.7	51.3	4.47	0.60
<b>3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>0.5</b>	<b>1.7</b>	<b>5.5</b>	<b>44.9</b>	<b>47.5</b>	<b>4.37</b>	
1) ภายในสำนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ จัดที่นั่งไว้บริการเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด และมีน้ำดื่มบริการ	0.6	1.2	5.6	43.2	49.4	4.39	0.71
2) ภายนอกสำนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ ที่จอดรถเพียงพอ ป้าย บอกรหัสชัดเจน การเดินทางสะดวก	0.3	2.2	5.3	46.6	45.6	4.35	0.71
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>0.3</b>	<b>0.7</b>	<b>2.7</b>	<b>39.1</b>	<b>57.2</b>	<b>4.52</b>	
<b>ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)</b>						<b>(90.40 : 5.00)</b>	

ตาราง 16 ร้อยละของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					(ผู้ถูกคุมประพฤติ)	
	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ	ค่าเฉลี่ยจาก	ส่วนเบี่ยงเบน
	มาก		น้อย		มาก	การสำรวจ	มาตรฐาน ของระดับฯ
<b>1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ</b>	<b>0.1</b>	<b>0.1</b>	<b>0.6</b>	<b>23.6</b>	<b>75.7</b>	<b>4.75</b>	
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กริยา มารยาท น้ำเสียง อ่อนน้อม เป็นกันเอง เอาใจใส่ กระตือรือร้น และ เต็มใจให้บริการ	0.1	0.1	0.6	22.0	77.2	4.76	0.45
2) เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ปฏิบัติงาน อย่างเป็นกลาง ไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	0.1		0.6	25.1	74.2	4.74	0.46
<b>2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>0.2</b>	<b>0.0</b>	<b>1.0</b>	<b>31.9</b>	<b>66.9</b>	<b>4.65</b>	
1) ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา เสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	0.1	0.1	1.4	27.8	70.6	4.69	0.51
2) มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ บทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของผู้รับบริการ	0.3		0.7	32.1	66.9	4.65	0.52
3) ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์อย่างเหมาะสม	0.1		1.0	35.8	63.1	4.62	0.52
<b>3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>0.3</b>	<b>0.4</b>	<b>3.4</b>	<b>36.4</b>	<b>59.6</b>	<b>4.55</b>	
1) ภายในสำนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ จัดที่นั่งไว้บริการเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด และมีน้ำดื่มบริการ	0.1	0.3	2.5	35.3	61.8	4.58	0.57
2) ภายนอกสำนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ ที่จอดรถเพียงพอ ป้าย บอกทางชัดเจน การเดินทางสะดวก	0.4	0.5	4.3	37.5	57.3	4.51	0.65
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>	<b>1.7</b>	<b>30.6</b>	<b>67.4</b>	<b>4.65</b>	
<b>ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)</b>						<b>(93.00 : 5.00)</b>	

ตาราง 17 ร้อยละของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					(ผู้เข้ารับการฟื้นฟู)	
	ไม่พอใจ		พอใจ		เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ	
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	พอใจ น้อย	พอใจ มาก			
<b>1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ</b>	<b>0.0</b>	<b>0.3</b>	<b>0.8</b>	<b>38.6</b>	<b>60.4</b>	<b>4.59</b>	
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กริยา มารยาท น้ำเสียง อ่อนน้อม เป็นกันเอง เอาใจใส่ กระตือรือร้น และ เต็มใจให้บริการ		0.3	0.7	37.5	61.5	4.60	0.52
2) เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ปฏิบัติงาน อย่างเป็นกลาง ไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด และปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต		0.2	0.8	39.7	59.3	4.58	0.52
<b>2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>0.0</b>	<b>0.4</b>	<b>1.5</b>	<b>44.6</b>	<b>53.5</b>	<b>4.51</b>	
1) ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา เสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง		0.7	2.0	45.2	52.1	4.49	0.58
2) มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ บทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของผู้รับบริการ		0.2	1.3	42.7	55.8	4.54	0.53
3) ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์อย่างเหมาะสม		0.2	1.3	45.8	52.7	4.51	0.54
<b>3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>0.4</b>	<b>0.2</b>	<b>2.6</b>	<b>44.8</b>	<b>52.2</b>	<b>4.48</b>	
1) ภายในสำนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ จัดที่นั่งไว้บริการเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด และมีน้ำดื่มบริการ			2.3	44.2	53.5	4.51	0.55
2) ภายนอกสำนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ ที่จอดรถเพียงพอ ป้าย บอกทางชัดเจน การเดินทางสะดวก	0.7	0.3	2.8	45.3	50.9	4.45	0.64
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>0.1</b>	<b>0.3</b>	<b>1.6</b>	<b>42.6</b>	<b>55.4</b>	<b>4.53</b>	
<b>ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)</b>						<b>(90.60 : 5.00)</b>	

ตาราง 18 ร้อยละของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

(ผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	ไม่พอใจ		พอใจ		พอใจ		
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	พอใจ น้อย	พอใจ			
<b>1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>28.2</b>	<b>71.8</b>	<b>4.72</b>	
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กริยา มารยาท น้ำเสียง อ่อนน้อม เป็นกันเอง เอาใจใส่ กระตือรือร้น และ เต็มใจให้บริการ				28.7	71.3	4.71	0.46
2) เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ปฏิบัติงาน อย่างเป็นกลาง ไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด และปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต				27.7	72.3	4.72	0.45
<b>2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>1.1</b>	<b>32.3</b>	<b>66.6</b>	<b>4.66</b>	
1) ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา เสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง			1.1	30.9	68.0	4.67	0.50
2) มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ บทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของผู้รับบริการ			1.1	27.7	71.2	4.70	0.48
3) ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์อย่างเหมาะสม			1.1	38.3	60.6	4.60	0.52
<b>3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>1.1</b>	<b>0.0</b>	<b>1.6</b>	<b>29.3</b>	<b>68.1</b>	<b>4.64</b>	
1) ภายในสำนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ จัดที่นั่งไว้บริการเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด และมีน้ำดื่มบริการ	1.1		2.1	29.8	67.0	4.62	0.64
2) ภายนอกสำนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ ที่จอดรถเพียงพอ ป้าย บอกทางชัดเจน การเดินทางสะดวก	1.1		1.1	28.7	69.1	4.65	0.62
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>0.4</b>	<b>0.0</b>	<b>0.9</b>	<b>29.9</b>	<b>68.8</b>	<b>4.67</b>	
<b>ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)</b>						<b>(93.40 : 5.00)</b>	